

Regulamin świadczenia usługi pomocy prawnej dla klientów CUK Ubezpieczenia

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu (zwanego dalej „Regulaminem”) mają zastosowanie do wszystkich umów o organizację świadczenia usług prawnych zawieranych z Availo Sp. z o. o. przez CUK Ubezpieczenia Sp. z o. o. Sp. K. na rzecz osób trzecich - Klientów.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 2. Definicje

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

1. Availo – Availo Sp. z o.o. z siedzibą w Jasionce,
2. Prawnik – współpracujący z Availo adwokat, radca prawny lub doradca podatkowy wpisany odpowiednio na listę adwokatów, radców prawnych lub doradców podatkowych prowadzoną przez właściwe organy samorządu zawodowego adwokatów, radców prawnych i doradców podatkowych.
3. Usługa – organizacja świadczenia Usługi prawnej na zasadach określonych w Regulaminie i poszczególnych Pakietach usług lub na zasadach określonych w indywidualnej umowie z Klientem,
4. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która:
 - 1) za pośrednictwem CUK nabyła co najmniej 1 polisę roczną i która wyraziła wolę świadczenia usług przez CUK w przyszłości, z którą CUK może kontaktować się w celu przedstawienia ofert i
 - 2) która wyraziła wolę świadczenia Usługi, zgodnie z regulaminem.
5. Usługa pakietowa – Usługa świadczona na podstawie umowy zawartej przez Klienta za pośrednictwem CUK Ubezpieczenia Sp. z o. o. Sp. K.,
6. Call center – centrum odbioru zlecenia od Klienta, którego zadaniem jest przekazać sprawę do właściwego prawnika – w zależności od stopnia skomplikowania sprawy i życzenia Klienta. Call center to także system porozumiewania się prawników z Klientem,
7. Pakiet usług – wariant usług pakietowych określających liczbę usług, ich zakres oraz formę świadczenia i cenę,
8. Usługa Prawna – udzielane przez Prawnika Porady prawne lub inne usługi prawne określone przez Availo, świadczone zgodnie z przepisami ustawy o radcach prawnych, ustawy prawo o adwokaturze lub ustawy o doradztwie podatkowym, w zakresie określonym w Regulaminie i Cenniku lub na zasadach określonych w indywidualnej umowie z Klientem, których organizację, w ramach Usługi, zapewnia Availo,
9. Porada prawna – wskazanie zgodnego z polskim prawem postępowania w przedstawionym przez Klienta stanie faktycznym (okolicznościach). Przez poradę prawną rozumie się ponadto, między innymi: analizę dokumentów oraz inne usługi prawne zgodne z katalogiem określonym w ustawach o adwokaturze, o radcach prawnych oraz o doradztwie podatkowym,
10. Konto Klienta – prowadzone w systemie informatycznym i dostępne za pośrednictwem sieci Internet, po podaniu przez Klienta przyznanego mu loginu i hasła, indywidualne konto przypisane do każdego Klienta, służące w szczególności do:
 - 1) zakupu Usługi przez Klienta,
 - 2) korzystania przez Klienta z Usługi, w tym zapisywania historii korzystania z Usług prawnych,
 - 3) kontaktów Klienta i Availo, w tym przesyłania dokumentów związanych ze świadczoną Usługą prawną.

11. Umowa – umowa świadczenia usługi prawnej, zawierana przez CUK na rzecz Klienta, na podstawie której Klient uzyskuje prawo do żądania spełnienia świadczenia bezpośrednio od Availo.

§ 3. Rejestracja

1. Rejestracji w systemie informatycznym Availo Klient dokonuje za pośrednictwem strony internetowej www.cuk.availo.pl
2. Rejestracja polega na wypełnieniu formularza rejestracyjnego.
3. W celu dokonania rejestracji należy skorzystać z odnośnika „Zarejestruj się” na stronie www.cuk.availo.pl i uzupełnić swoje dane poprzez podanie w formularzu rejestracyjnym wymaganych w nim danych. Proces rejestracji wymaga od Klienta zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu. Poprzez zaznaczenie podczas procesu Rejestracji pola „Oświadczam, że zapoznałem się i akceptuję treść Regulaminu”, Klient potwierdza, że przeczytał, zrozumiał i akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, na akceptację polityki prywatności i polityki cookies stosowanej przez Availo.
4. Po wypełnieniu i potwierdzeniu danych na formularzu rejestracyjnym, na podany w nim adres email zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób potwierdzenia Rejestracji. Z chwilą potwierdzenia Rejestracji przez Klienta następuje zakończenie procesu rejestracji, które skutkuje utworzeniem Konta Klienta.
5. Availo nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone Klientowi poprzez korzystanie z Konta Klienta przez osoby trzecie z wykorzystaniem posiadanego przez Klienta loginu i hasła.

§ 4. Zakres Usługi

1. Usługa obejmuje zapewnienie Usługi prawnej świadczonej przez współpracujących z Availo Prawników. W zakres Usługi wchodzi ponadto:
 - 1) zapewnienie infrastruktury umożliwiającej kontakt z Prawnikiem (linia telefoniczna, strona internetowa umożliwiająca utworzenie Indywidualnego Konta Klientckiego),
 - 2) pokrycie i rozliczenie kosztów porady prawnej świadczonej przez Prawnika w zakresie określonym w Regulaminie i Pakiecie usług,
 - 3) skoordynowanie udzielenia porady prawnej przez Prawnika.
2. Zapewnienie świadczenia Usługi prawnej obejmuje zakres, formę świadczenia usługi i liczbę usług określone w Pakiecie usług zakupionym przez CUK na rzecz Klienta.
3. Klient może w trakcie jednego miesiąca kalendarzowego uzyskać tylko jedną usługę prawną, choćby za pośrednictwem CUK wykupił różne polisy.

§ 5. Sposób świadczenia Usługi prawnej

1. Availo organizuje świadczenie Usługi prawnej w następujący sposób:
 - 1) udzielenie telefonicznej porady prawnej obejmującej:
 - a) analizę umów i innych dokumentów otrzymanych od klienta, potrzebnych do udzielenia prawidłowej porady,
 - b) wskazanie podstawy prawnej wraz z przekazaniem treści aktu prawnego,
 - c) przekazanie wzoru umowy lub pisma procesowego,
 - d) informację o wysokości kosztów sądowych i procedurach w danej sprawie,
 - e) informację o sądach i innych organach właściwych dla sprawy,

§ 6. Termin świadczenia Usługi prawnej

1. W zależności od zakresu Usługi, Usługa prawna świadczona jest:
 - 1) w przypadku porady telefonicznej – niezwłocznie po rozpoczęciu rozmowy telefonicznej między Klientem a Prawnikiem, w czasie trwania rozmowy telefonicznej.

2. W przypadku konieczności uzupełnienia przez Klienta opisu sprawy, w szczególności przesłania dokumentów niezbędnych do świadczenia Usługi prawnej, w czasie 72 godzin od przekazania przez Klienta dokumentów, chyba że inny termin został z Klientem indywidualnie uzgodniony.

§ 7. Języki

Usługa prawna świadczona jest w języku polskim.

§ 8. System prawny

Usługa prawna świadczona jest w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 9. Opis sprawy przez Klienta

1. Usługa prawna świadczona jest w oparciu o podany przez Klienta opis sprawy. W sytuacji gdy przedstawiony telefonicznie opis sprawy wymaga uzupełnienia Klient przesyła poprzez Konto Klienta, pocztą elektroniczną lub faxem dokumenty niezbędne do udzielenia porady prawnej.
2. Zmiany stanu faktycznego dokonane po udzieleniu porady prawnej, powodujące konieczność udzielenia nowej porady prawnej traktowane są jako nowa sprawa.
3. W przypadku gdy z opisu sprawy przez Klienta wynika, że dana sprawa wykracza poza zakres Usługi wynikający z Umowy, Regulaminu lub Cennika, Klientowi może zostać przedstawiona propozycja skorzystania z Porady prawnej na indywidualnie określonych warunkach.
4. Availo zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi prawnej do chwili uzyskania od Klienta oświadczenia, że podany przez Klienta opis sprawy lub przedstawione dokumenty stanowią wyczerpujący i pełny obraz stanu faktycznego w sprawie, w której Klient oczekuje świadczenia Usługi prawnej. Odpowiedzialność Prawnika za prawidłowość świadczonej Usługi prawnej jest ograniczona zakresem opisu sprawy lub przedstawionych dokumentów składających się na obraz stanu faktycznego, który został potwierdzony przez Klienta w oświadczeniu.

§ 10. Terminy świadczenia Usługi

Availo zapewnia dostęp do Usługi w godzinach 8.00-20.00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz z wyłączeniem dnia 24 grudnia oraz dnia 31 grudnia każdego roku.

§ 11. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi.

1. Klient nabywa prawo do skorzystania z Usługi poprzez zawarcie z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. Sp. K. rocznej umowy ubezpieczenia.
2. Klient może rozpocząć korzystanie z Usługi najwcześniej w kolejnym dniu roboczym następującym po dniu zawarcia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. Sp. K. rocznej umowy ubezpieczenia.
3. Przez okres obowiązywania Umowy, Availo zobowiązane jest do zapewnienia Klientowi możliwości skorzystania z Usługi prawnej na zasadach określonych w Regulaminie i w wybranym Pakiecie usług.

§ 12. Zakres ilościowo – materialny Usługi

1. W Umowie Strony określają zakres Usługi, obejmujący określoną ilość i rodzaj Usługi prawnej, zgodnie z dostępnymi Pakietami usług lub zgodnie z indywidualnymi ustaleniami z Klientem.
2. Usługa prawna w ramach Usługi, która nie zostanie wykorzystana w danym okresie rozliczeniowym, nie przechodzi na następny okres rozliczeniowy.
3. Zakres ilościowo – materialny Usługi prawnej niemieszczącej się w zakresie Usług jest ustalana w odrębnej umowie Availo z Klientem.

§ 13. Korzystanie z Usługi prawnej.

1. Z chwilą zawarcia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. Sp. K. rocznej umowy ubezpieczenia, Klient nabywa prawo do skorzystania z Usługi na podstawie swojego numeru klienta, do którego przypisane są informacje na temat przysługującego mu Pakietu usług oraz okresu obowiązywania Usługi.
2. Po połączeniu się z numerem telefonu Availo, Klient w celu identyfikacji, obowiązany jest podać posiadany numer klienta.
3. Po dokonanej identyfikacji Klient przedstawia pracownikowi Call Center informację, jakiej dziedziny prawa dotyczy zapytanie.
4. W celu umożliwienia Klientowi skorzystania z pomocy Prawnika. Klient na prośbę pracownika Call Center podaje dodatkowe informacje niezbędne do przełączenia do odpowiedniego Prawnika.
5. W celu zapewnienia najwyższej jakości Usługi, rozmowy są nagrywane.

§ 14. Czas trwania Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas określony w Pakiecie usług z zastrzeżeniem § 15 ust.1 pkt. 2). Umowa o świadczenie Usługi prawnej niemieszczącej się w zakresie Pakietu usług zawierana jest na czas określony w odrębnej umowie z Availo Klientem.

§ 15. Rozwiązanie Umowy

1. Umowa ulega rozwiązaniu wskutek
 - 1) upływu okresu na który została zawarta,
 - 2) wykorzystania ostatniej limitowanej usługi w Pakiecie usług.
2. Availo może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku stwierdzenia udostępnienia przez Klienta osobom trzecim danych umożliwiających korzystanie z Usługi.

§ 16. Zakres odpowiedzialności Availo

1. Availo odpowiada za należyłą jakość świadczenia Usługi.
2. Availo nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi w wyniku działania siły wyższej, przerwy w zasilaniu, awarii systemu informatycznego. Niezwłocznie po ustaniu przeszkody Availo przystępuje do świadczenia Usługi.

§ 17. Wniesienie reklamacji i sposób jej rozpatrzenia

1. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi i Usługi prawnej można wносить pisemnie lub drogą elektroniczną
2. Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny: Availo Sp. z o.o., Jasionka 954, 36-002 Jasionka, z dopiskiem: Reklamacja Availo lub na adres e-mail: biuro@Availo.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja Availo.
3. W celu należytego rozpatrzenia reklamacji Klient może zostać poproszony o podanie danych umożliwiających identyfikację oraz o podanie okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji. Availo udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od jej wpłynięcia, z zastrzeżeniem ust.4. W przypadku konieczności uzupełnienia okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji, czas na udzielenie odpowiedzi może ulec przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 30 dni.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, nie mniej na prośbę Klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w inny sposób, uzgodniony przez Availo i Klienta.

§ 18 Przetwarzanie danych osobowych, polityka prywatności i polityka cookies

1. Klient, zawierając Umowę z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. Sp. K. wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Availo w celu prawidłowego wykonania Umowy.
2. Wobec Klientów korzystających z portalu www.cuk.availo.pl stosowana jest polityka prywatności obowiązująca w Availo. Zakres przekazanych Availo danych osobowych może obejmować, z zastrzeżeniem ust. 3, w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko Klienta,
 - 2) adres Klienta,
 - 3) numer telefonu i/ lub faksu,
 - 4) adres poczty elektronicznej (e-mail)
3. Availo i CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. Sp. K. mogą odrębnie określić zakres przekazanych przez Klienta danych osobowych.

§ 19. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 12 stycznia 2015 roku i ma zastosowanie do Umów zawartych po tej dacie przez CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. Sp. K. na rzecz Klientów.
2. Umowy pomiędzy Klientem a Availo realizowane są na podstawie postanowień Regulaminu, obowiązującego w dniu zawarcia Umowy.
3. Availo nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze Klienta, powstałe wskutek przekazania przez Klienta błędnych danych.
4. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy, w której stroną jest Klient będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, jest Sąd właściwy miejscowo dla takiego Klienta lub Sąd Rejonowy w Rzeszowie.
W pozostałych przypadkach Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy jest Sąd Rejonowy w Rzeszowie.